社交礼仪知识问答

SHEJIAO LIYI ZHISHI WENDA



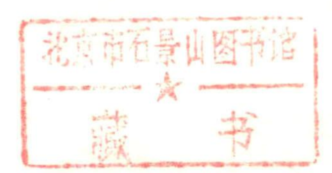
中共石景山区委宣传部
石景山区精神文明办公室
石景山区外事办公室

顾　问：倪国锋
主　编：马　刚
副主编：刁国强　严国建　胡冀民
编　委：刘月明　彭司海　贾素香
　　　　姚晓妹
撰　稿：姚　卫

社交礼仪知识问答

SHEJIAOLIYIZHISHIWENDA







编者的话

我们伟大的祖国自古就有“礼仪之邦”的美誉。在5000年的文明历史长河中，崇尚礼仪已经成为中华民族的传统美德。而作为“礼仪之邦”、“首善之区”的现代公民，生活在物质文明空前发达、国际间交往日益广泛的21世纪，应该不断继承和发扬中华民族的传统美德，了解和掌握国际通行的礼仪规范，传扬我们“礼仪之邦”的美名。

为更好地贯彻落实中央《公民道德建设实施纲要》，为2008年北京奥运会营造良好的社会道德环境，结合当前我国和世界通用的礼仪知识，我们编写了这本《社交礼仪知识问答》，简要介绍社交与公务礼仪、公务员的仪容仪态、着装礼节、饰物佩带、餐饮礼仪、涉外礼仪、仪式、娱乐等11个方面的礼仪、礼节知识。希望本书能够对我区广大干部群众学习礼仪知识、提高道德修养有所助益。

《问答》在编写过程中，得到了古城旅游服务职业高中的领导，特别是姚卫老师的大力支持，在此表示衷心感谢。

由于编写时间紧和水平有限，本书难免有缺点和不足，敬请广大读者批评指正。

2002年8月

目 录

一、着装礼节

二、饰物的佩戴

三、公务员的仪容

四、仪态规范

五、语言

六、社交礼仪

七、公务礼仪

八、仪式

九、餐饮礼仪

十、娱乐

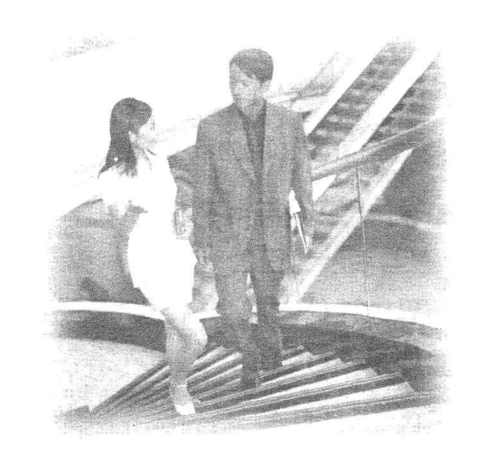
十一、涉外礼仪



一、着装礼节

1、什么是服装语言？

服装能展现一个人的社会地位、文化修养以及对生活的态度；从大的方面来说，礼仪是一个国家、民族文化传统、精神面貌和物质文明发展程度的反映。



2、什么是着装的TPO原则？

着装与时间、地点、仪式内容相配的原则。选择服装的关键是要让服装与时间、地点、仪式内容相符。这三点称之为“TPO”原则，即Time(时间)、Place(地点)、Occasion(仪式)。比如在西方晚礼服是晚间社交活动的服装，白天穿是失礼的。

3、公务员为什么要着正装？

公务员在工作岗位上替自己塑造出完美的形象，并且尽心竭力地维护个人形象是非常必要的，其穿着打扮直接影响到给人印象的好坏，穿正装会给人留下工作严谨、做事干练、整洁干净的好印象。

4、为什么公务员非公事外出不能有明显的职业标志？

公务员在非公务场合着装带有明显的职业标志，大众就会以

他的职业标准来衡量公务员的言行，都会或好或坏地影响到职业形象，所以公务员非公事外出不能有明显的职业标志。

5、怎样穿着不同样式的西装？

通常，穿单排两粒扣式的西装上衣，讲究“扣上不扣下”，即只系上边那粒钮扣；穿单排三粒扣式的西装上衣，正确的做法有二：要么只系中间那粒钮扣，要么系上面那两粒钮扣；而穿双排扣的西装上衣，钮扣一律都要系上。

6、衬衫如何与西装相配？

与西装为伍的衬衫，应当是正装衬衫。正装衬衫应为单一色彩,以无任何图案为佳。穿西装时，衬衫所有的钮扣都要一一系好,如果不打领带，必须将第一粒扣解开，衬衫的袖口露出来一厘米,领口高出一厘米,下摆必须均匀地掖进裤腰之内。

7、穿西装应注意什么问题?

上衣胸袋不能插笔；口袋里不能放很多东西；只能穿V字领羊毛衫；西装要平整无褶皱；配饰要合理。

8、女公务员穿套裙有什么要求？

上衣与裙子应当采用同一质地、同一色彩的同一素色面料，造型上要为穿着者扬长避短，做工考究。上衣注重平整、挺括、贴身，较少使用花边饰物进行点缀，裙子应以窄裙为主，裙长应当齐膝或者过膝。

9、公务员着装的卫生要求是什么？

公务员着装必须努力保持干净而清爽的状态，进行经常性的换洗，整齐无褶皱，无破损或开线掉扣，无灰尘和污渍。

10、工作时为什么不能穿无袖装和短裤?

无袖装和短裤在工作时穿着会显得过于休闲和随意，对工作态度会产生直接影响，所以工作时不宜穿着。

11、穿正装为什么不能穿露脚跟或露脚趾的鞋？

露脚跟或露脚趾的鞋与正装严谨的风格不相称，只适合穿休闲装时穿着。



二、饰物的佩戴

12、服装与鞋如何搭配？

鞋的选择要注意与整体装束搭配，穿正装宜与皮鞋相配，穿运动装可穿运动鞋。在一切正式场合，男士只宜穿黑色或深色皮鞋，可与黑色、灰色、藏青色西装相配。穿西装配一双布鞋、旅游鞋、凉鞋都是不允许的。男士一般不宜穿鞋跟高并且钉掌的皮鞋，女士在正式场合不宜穿露脚趾的凉鞋，或太高太细的高跟鞋。

13、怎样穿袜子才规范？

袜子的颜色以单一色调为佳，穿彩条、带图案的袜子不太合适，穿礼服与黑皮鞋最好配一双黑色的袜子，无论如何不要在涉外活动中穿一双白色运动袜。

女士穿裙子应当配长筒袜或连裤袜，颜色一般选择肉色最为适合。修长的腿穿透明丝袜最合适，腿较细可穿浅色丝袜，腿较粗可穿深色的袜子。太厚的袜子最好别穿。 不论女士的腿部多么动人，都不要穿着挑丝、有洞或用线自己补过的袜子外出。应当在办公室或工作场所预备好一两双袜子，以备袜子钩破时换用。女士的袜子一定要大小相宜，不要走不了几步就往下掉，或者显得一高一低。即便是这样，也不要当众整理自己的袜子。女士穿袜子时，袜口不能够露在裙摆或裤脚外边。

14、皮包与服装如何搭配？

皮包，不但具有装饰的作用，同时也具备实用的功能，在现

代服饰的观念上，更具有画龙点睛的妙用。皮包的款式虽是千变万化，但就外型和用途来说，可大致分为四类：(1)肩挂式皮包：挂式皮包是最轻盈、方便的一种女用皮包，不论是外出、搭公共汽车、访友、上街购物，把皮包挂在肩上，既方便还可空出双手拿东西，很实用。(2)手拿式皮包：手拿式皮包一般说来，较具典雅端庄的感觉，若与宴会礼服搭配会产生一种耐人寻味的高贵感。(3)手提式皮包：这种款式的提包是提带较短，适用于手提，通常它适合职业妇女。（4）双肩背式：用于学生或旅行。正式场合用的皮包做工精细，体积宜小不宜大。公务活动中应携带一只公文包或手提包。钱夹以皮质为好，放在西装内侧口袋里。

15、女公务员为什么不能佩带耳坠与耳环？

女公务员在工作时穿正装要表现出稳重端庄，不宜佩带较大和晃动的耳环或耳坠，否则会显得不够严肃。

16、戴在不同手指上的戒指含义如何？

在西方，戒指是一种无声的语言，是信号或标志：戴在食指上----即表示求婚；戴在中指上----已在恋爱中；戴在无名指上----已订婚或结婚；戴在小指上----我是独身者。大拇指一般不戴戒指。

17、一只手上最多能戴几枚戒指？

一般的情况下，一只手上只戴一枚戒指，戴两枚或两枚以上的戒指是不适宜的。参加涉外活动，佩戴的戒指以古典式样为好，太时髦了反倒不好。

18、公务员佩戴首饰有什么要求？

佩戴首饰应当遵从有关的传统和习惯，在社交场合中最好不要靠佩戴的首饰去标新立异。不要使用粗制滥造之物，在正式场合中不戴首饰是可以的，戴就要戴质地、做工俱佳的。上班期间不戴或少戴首饰最好，一般不超过三种。准确地说，只有在交际应酬时佩戴首饰才最合适。而男士佩戴最多的只有结婚戒指一种。场合越正规，男士戴的首饰就应当越少。

19、女公务员的发饰有何要求？

女公务员的发饰不要过于醒目，不要太艳丽新奇，以朴素大方精巧为好。

20、男公务员为什么不能戴粗大的首饰？

男士主要靠实用配件来提高自己的品位，首饰一般只可戴结婚戒指，讲究质感，如果佩戴粗大首饰，会让人感到炫耀其经济价值，反而会弄巧成拙，显得俗不可耐。

21、领带的佩戴有什么要求？

领带是西装的组成部分，对西装的美观起着重要的点缀作用，正式场合一般佩带丝绸质地、颜色和宽窄与西装协调的领带。系领带不能过长或过短，站立时其下端触及腰带为好。在正式场合不宜松开领带，而假日休闲时则不必打领带。一位男士应当多备上几条领带，以供不同场合使用。例如参加婚礼时所系的领带，就不应该比新郎的领带更鲜艳夺目。



三、公务员的仪容

22、女公务员的发式有何要求？



女公务员的头发长度要求是，不宜长于肩部，不宜挡住眼睛，而且不允许随意将其披散开来。女公务员在选择发型时，还应当有意识地使之体现庄重而保守的整体风格。唯其如此，才与女公务员的具体身份相称，才易于得到服务对象的信任。选择一款具体的发型时，应简约、明快，通常不宜使自己的发型过分时髦，尤其是不要为了标新立异，而有意选择极端前卫的发型。

23、男公务员的发式有何要求？

按照常规，绝对不允许男公务员在工作之时长发披肩，或者梳起发辫，应文明而又美观。男性公务员在修饰头发时，必须做到前发不覆额，侧发不掩耳，后发不触领。

24、公务员为什么不能染异色头发？

在染发方面，公务员首先要考虑本人有无染发的必要。中国人历来以一头黑发为美。如果自己的头发不够油黑，特别是早生白发或长有一头杂色的头发，将其染黑，通常是必要的。若是为了追随时尚，有意将自己的一头黑发染成其他颜色，甚至

将其染得五色斑斓，则大都是不适合公务员的。

25、女公务员上班为什么要化淡妆？

“淡妆上岗”乃是对女公务员化妆时所做的基本规范之一。女公务员在工作时一般都应当化淡妆。淡妆，即指淡雅的化妆，亦即人们平时所说的自然妆。女公务员化妆时，要自然大方，朴实无华，素净雅致。社会各界所希望看到的女公务员的化妆，应以庄重为主要特征。女公务员化妆，还有着美化自身形象的目的，既要扬长，适当地展示自己的优点；又要避短，认真地掩饰自己的短处，并弥补自己的不足。

26、男公务员如何修饰自己的面容？

剃须：男公务员，若无特殊的宗教信仰或民族习惯，一定要坚持每日上班之前剃须，切忌胡子拉碴地在工作岗位上抛头露面。

耳部的除垢：公务员务必每天进行耳部的除垢。不过一定要注意，此举不宜在工作岗位上进行。

鼻部的修饰：鼻部的周围，往往毛孔较为粗大，要认真进行清洗和去除黑头。 鼻毛长到一定的程度，也会冒出鼻孔之外。一经发现其超长，即应对其进行修剪。

27、公务员为什么不能留长指甲和染深色指甲？

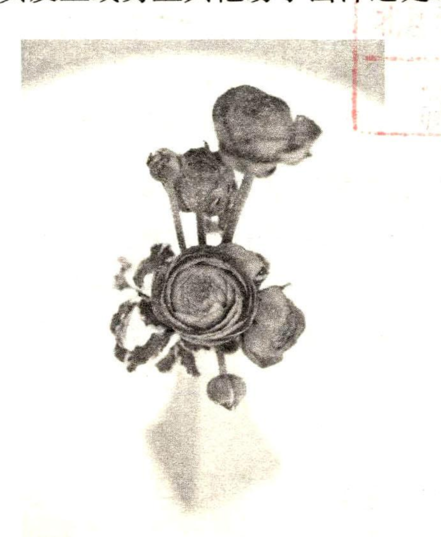
公务员的手指甲，一是通常不宜长过其指尖。公务员对于修剪自己的手指甲，要养成“三天一修剪、每天一检查”的良好习惯，并且一定要做到坚持不懈。二是不要涂化艳妆。出于养护指甲的目的，允许公务员平时用无色指甲油。在自己的工作岗位上，指甲上涂抹彩色指甲油，或者在指甲上进行艺术画，则会给人以本末倒置之感，往往令服务对象难以接受。

28、公务员工作时怎样注意口腔卫生？

一个人若是口腔不够洁净，便会产生口臭。公务员要搞好口腔卫生，防止嘴中产生异味，最好的办法就是要认真刷牙。还要注意禁食，主要是指公务员在工作岗位上，为了防止口腔因为饮食而产生异味，应当暂时避免食用一些气味过于刺鼻的食物，如葱、蒜、韭菜、腐乳、虾酱、烈酒以及香烟。

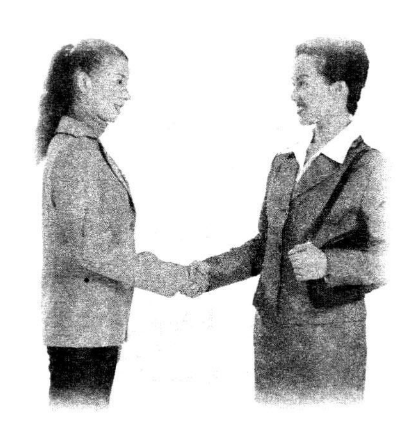
29、公务员身上为什么不能有过重的香味？

公务员在工作岗位上喷香水，主要是为了掩盖不雅的体味，而不是为了使自己香气袭人，这一点很重要。公务员喷香水要注意的问题有：一是不应使之影响本职工作，或是有碍于人。二是宜选气味淡雅清新的香水，并应使之与自己同时使用的其他化妆品香型大体上一致，而不是彼此“串味”。三是切勿使用过量，产生适得其反的效果。四是应当将其喷在或涂抹于适当之处，如腕部、耳后、颌下、膝后等等，而千万不要将它直接喷在衣物上、头发上或身上其他易于出汗之处。



四、仪态规范

30、什么是体态语言？



仪态，泛指人们的身体所呈现出来的各种姿势，亦即身体的具体造型。有时，仪态又叫作姿态、仪姿。公务员在自己的工作岗位上，务必要高度重视体态语的正确运用，更为有效地运用自身的体态语或更为准确地理解他人的体态语。

31、女公务员应如何注意自己的站姿？

女公务员在站立时，要注意表现出女性轻盈、妩媚、娴静、典雅的韵味，要努力给人以一种“静”的优美感。具体来讲，在站立时，女公务员可以将双手相握或叠放于腹前，双腿靠拢，重心在两腿之间，也可以重心在一条腿上，双脚稍许错开。

32、男公务员应如何注意自己的站姿？

男公务员在站立时，要注意表现出男性刚健、潇洒、英武、强壮的风采，力求给人一种壮美感。具体来讲，在站立时，根据对象不同男公务员可以将双手相握、叠放于腹前，或者相握于身后。双脚可以叉开，大致上以其与肩部同宽，为双脚叉开后两脚之间相距的极限。

33、站姿有哪些忌讳？

公务员在工作岗位上不应当出现不良的站立姿势。它们要么姿态不雅，要么缺乏敬人之意，若是任其自然，不加以克服，往往会无意之中使本人形象受损。忌讳：身躯歪斜、弯腰驼背、趴伏倚靠、双腿大叉、脚位不当、手位不当、半坐半立、浑身乱动。

34、入座时应注意什么？

入座，又叫就座或落座。它指的是人们坐到座位上去的行动。公务员入座的基本要求有：

在他人之后入座。出于礼貌，有时可与他人一起入座，而对方比自己的地位高时，一定要先请对方入座，而切勿抢先入座。

在适当之处就座。在大庭广众之处就座时，一定要坐在椅子常规的位置。要是坐在桌子上、窗台上、地板上，往往是失礼的。要主动将上座相让于人。

从座位左侧就座。条件假若允许，在就座时最好从座椅的左侧接近它。这样做，是一种礼貌，而且也易于就座。在就座时，若附近坐着熟人，应主动跟对方打招呼。若身边的人不认识，亦应向其先点点头。在公共场合，要想坐在别人身旁，则还须先求得对方首肯。

毫无声息地就座。就座时，要减慢速度，放松动作，尽量不要坐得座椅乱响，噪音扰人。以背部接近座椅。在他人面前就座，最好背对着自己的座椅，这样就不至于背对着对方。得体的做法是：先侧身走近座椅背对其站立，右腿后退一点，以小腿确认一下座椅的位置，然后随势坐下。必要时，可以一手手扶座椅的把手。

为使自己坐得舒适，可在坐下之前整理一下衣服。尤其是女

士坐下前要拢一下裙子，使裙子在坐下后平整，避免坐下后再整理裙子的不雅举动。

35、离座要注意什么？

在离座时，主要的要求有五条：一是先有表示。离开座椅时，身旁如有人在座，须以语言或动作向其先示意，随后方可站起身来。一蹦而起，有时会令人受到惊扰。二是注意先后。与他人同时离座，须注意起身的先后次序。地位低于对方时，应稍后离座。地位高于对方时，则可首先离座。双方身份相似时，才允许同时起身离座。三是起身缓慢。起身离座时，最好动作轻缓，无声无息，尤其要避免"拖泥带水"，弄响座椅，或将椅垫、椅罩弄得掉在地上。四是站好再走。离开座椅后，先要采用"基本的站姿"。站定之后，方可离去。要是起身便跑，或是离座与走开同时进行，则会显得自己过于匆忙。五是从左离开。有可能时，起身离座后，宜从左侧离去。与"左入"一样，"左出"也是一种礼节。

36、公务员应该怎样注意自己的坐姿？

坐的姿势一般称为坐姿。它所指的是，人在就座以后所保持的一种姿势。优美的坐姿让人觉得安详舒适，而不是一付懒洋洋的模样。美的坐姿应给人端庄稳重之感，这也就是"坐如钟"了。坐姿是体态美的重要内容。正确的坐姿是上半身挺直，两肩要放松，下巴向内收，脖子挺直，胸部挺起，并使背部和臀部成一直角，双膝并拢，双手自然地放在双膝上，或放在椅子扶手上。谈话时，可以侧坐，此时上体与腿同时转向一侧，要把双膝靠拢，脚跟靠紧。非正式场合，男士双腿双脚可略分开，女士两腿必须并拢。

37、坐姿有哪些忌讳？



坐姿的主要忌讳是：(1)坐时不可前倾后仰，或是歪歪扭扭；(2)两腿不可过于叉开，也不可长长地伸开；(3)坐下后不应随意挪动椅子；(4)不可以将大腿并拢，小腿分开，或双手放于臀下；(5)腿脚不可不停地抖动。

38、公务员的步态有什么要求？

步态指的是一个人在行走之时所采取的具体姿势。在许多时候，步态又被人们叫作行姿或走姿。公务员应当掌握的行走姿势的基本要点是：身体协调，姿势优美，步伐从容，步态平稳，步幅适中，步速均匀，走成直线。

39、步态应该注意哪些忌讳？

走路最忌内八字和外八字；其次是弯腰驼背、歪肩晃膀；走路不要大甩手，扭腰摆臀，左顾右盼；不要双腿过于弯曲，走路不成直线；不要步子太大或太碎；不要上下颤动；不要脚蹭地面。

40、下蹲时应注意什么？

在下蹲时，上身稍许弯下，但与下肢构成直角或锐角；臀部务必向下，而不是撅起；双膝略为弯曲，其角度可根据需要有大有小，但一般均应为钝角；身体的重心应在一条腿上；两腿之间不宜分开过大。

41、为什么不能用指尖指点他人？

谈话时，伸出手的食指向对方指指点点是一种很不礼貌的举动，这表示对对方的轻蔑与瞧不起。如若手腕举高些，指向某人的脸，问题就更严重了。西方人比东方人更忌讳别人的指指点点。

42、为什么手势宜少忌多？

在正常情况下，公务员的手势宜少不宜多。在毫无必要之时将自己的手臂挥来舞去，既不能表达自己的思想感情，也毫无美感可言。多余的手势，只能起到画蛇添足的作用。

43、为什么不能双手抱胸？

根据表现对象的不同，双手抱胸有自我保护、排斥对方、高高在上的含义，是人际交往中不得当的表现。

44、微笑有什么作用？

坦诚发自内心的微笑是传递情感、沟通心灵的第一交际语言。公务员在工作岗位上，一般都应当满面笑容，意在为服务对象创造出一种令人备感轻松的氛围，使其在享受服务的整个过程之中，感到愉快、欢乐和喜悦，同时也表现出公务员对服务对象的重视与照顾。微笑是人际交往中的一种润滑剂，保持微笑一是可以调节情绪，二是可以消除隔阂。公务员在工作中若能始终面含微笑，以微笑开始，以微笑结束，必然会赢得服务对象的好感和信赖，获得良好的服务效果。

45、如何正确地运用表情神态？

表情神态，泛指一个人面部所呈现出来的具体形态。所谓表情，指的是人通过面部形态变化所表达的内心的思想感情。所谓神态则是指在人的面部所表现出来的神情态度。在一般情况

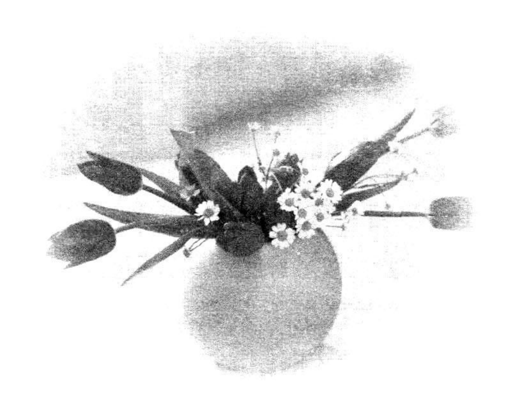
下，二者往往是通用的。它们所指的，实际上主要是人在脸上所表现出来的态度变化。公务员在工作中的表情神态如何，在服务对象看来，往往与对待对方的态度直接相关，应掌握如下四条主要规则：①表现谦恭；②表现友好；③表现适时；④表现真诚。

46、如何凝视他人？

公务凝视：洽谈、磋商、谈判等场合用，给人一种严肃、认真的感觉。注视的位置在对方双眼或双眼与额头之间的区域。

社交凝视：各种社交场合使用的注视方式。凝视的位置在对方唇心到双眼之间的三角区域。

亲密凝视：是亲人之间、恋人之间使用的注视。凝视的位置在对方双眼到胸之间。



五、语言

47、怎样正确地使用称呼？



按照惯例，称呼的使用有正式场合与非正式场合之分。

正式场合使用的称呼，主要分为三种类型。一是泛尊称，例如，“先生”、“小姐”、“夫人”、“女士”等等。二是职业加以泛尊称，例如，“司机先生”、“秘书小姐”等等。三是姓氏加以职务或职称，例如，“毛经理”、“李科长”、“谢教授”等等。

使用于非正式场合的称呼，则主要分为六种类型。一是直接以姓名相称；二是直接称呼名字；三是称呼爱称或小名，例如，“宝宝”、“毛毛”等；四是称呼辈份，例如，“大爷”、“奶奶”等等；五是姓氏加上辈份，例如，“刘大妈”、“洪叔叔”等；六是在姓氏之前加上“老”字或“小”字，例如，“老张”、“小王”等。

在实际生活中称呼他人时，必须对于交往对象的语言习惯、文化层次、地方风俗等各种因素加以考虑，并分别给予不同的对待，切不可自行其事，不加任何区分。

48、怎样讲究谈话的艺术？

主要应该注意以下八个方面：

(1)态度应谦虚，切忌武断，不能事事都以自己的观点为正确，对别人的不同意见横加驳斥。要友善、随和，绝不可因为对方谈了一些错话而取笑别人。

(2)在倾听对方谈话时，神态要认真，切忌愁眉苦脸或心不在焉。

(3)要人情理。在别人谈得兴高采烈时，应配合对方情绪，表示高兴，绝不可以无动于衷，漠然处之。

(4)不要漫无边际谈论不休，要给对方发表意见的机会。

(5)要有幽默感，使谈话气氛富有情趣而热烈,切忌谈话气氛沉闷、低落。

(6)要兼顾在座的每个人，不要只顾自己谈得高兴，对于那些说话少的尤其应照顾到，并设法打开他们的话匣。

(7)要机智灵活，在谈话中出现一些不愉快情况时，应及时转换话题，扭转情绪。

(8)谈话时声音要适中，以不影响别人，或以不使对方感到不妥为准。在众人面前，切莫直斥对方的不是。不要搬弄是非，道人短长。

49、什么是十字礼貌用语？

“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”和“再见”是日常生活中人际交往所需、社会大力提倡的“十字”礼貌用语。随着社会的进步和文明程度的提高，这些最基本的礼貌用语日益被广泛接受和使用。对于公务员来说，每天要与他人沟通和交流，显然，学会正确使用“十字”礼貌用语的意义就非同一般了。

50、如何倾听别人的谈话？

在与客人交谈中，不但要善于表达自己的意思，而且应善于倾听对方的谈话，这样才能使双方进行有效的交流。在倾听对方谈话时，应注意做到以下几点：

(1)主动积极。即对对方的感觉和意见表示出极大的兴趣，并且积极努力去听，去了解对方。如果有不明白的问题，就及时地问清楚。

(2)要让对方把话说完，不要打断对方。

(3)要去体察对方的感觉。

(4)不要匆忙做结论。

(5)要关怀、了解和接受对方。

(6)要全神贯注地聆听，不要做无关的动作。

(7)不必介意对方谈话时的语言和动作特点。

(8)要注意反馈。聆听对方的谈话要注意信息反馈，及时验正自己是否已经了解对方的意思。

51、服务语言应该注意哪些忌讳？

不尊重之语。在正常情况之下，不尊重之语多是犯了服务对象的个人忌讳，尤其是与其身体条件、健康条件方面相关的某些忌讳。在任何情况之下，公务员不能使用讥笑讽刺他人的语言，不能对服务对象使用不够友善，甚至满怀敌意的语言。

不耐烦之语。公务员在工作岗位上要做好本职工作，提高自己的服务质量，就要在接待服务对象时表现出应有的热情与足够的耐心。要努力做到：有问必答，答必尽心；百问不烦，百答不厌。

不客气之语。公务员在工作之中，有不少客气话是一定要说的，而不客气的话则坚决不能说上一句。不要涉及个人隐私。

六、社交礼仪

52、握手时应该谁先伸手？

在各种场合的握手都应该遵照上级、长辈、主人、女士在先的顺序进行。作为下级、晚辈、客人、男士，应该先问候，见对方伸出手后，再伸手与之相握。应该指出的是，作为女士，当男士伸出手时，不该置之不理，而应该落落大方地与对方握手。女士假若不打算与向自己首先问候的人握手，可欠身致意。

53、同性之间和异性之间握手有什么不同？

同性之间握手可以握的深一些，握手掌部位，力量可大一些。男士与女士握手时间要短一些，用力要轻一些，一般应握女士的手指部位。

54、握手时眼睛往哪里看？

握手时眼睛应该看着对方眼睛，因为眼睛是心灵的窗户，握手礼是手的沟通、心的交流，而不应看其它地方。

55、握手应该注意哪些忌讳？

主要忌讳有以下八条：

（1）贸然伸手。遇到上级、长者、贵宾、女士时，自己先伸出手是失礼的。

（2）目光游移。握手时精神不集中，四处顾盼，心不在焉，是无礼的。

（3）长时间不放手，周围的人很多，而你只顾与一人握



手，忽视或冷淡别人，或者影响对方抽出手来与别人相握，也是失礼的。

（4）交叉握手。当两人正握手时，跑上去与正握手的人相握，是失礼的。

（5）敷衍了事，漫不经心地应酬对方。

（6）该先伸手时不伸手。上级遇到下级，年长者遇到年轻者，女士遇到男士，在需要握手致意的场合，前者不主动先伸出手。

（7）出手时慢慢腾腾。对方伸出手后，我们自己出手时应快，不应慢慢腾腾。

（8）握手后用手帕擦手。

56、为别人介绍时应该站在什么位置？

一般情况下，介绍者站在与被介绍者之间均等的位置，以表现对双方平等的态度。被介绍者身份悬殊时，介绍者距离身份高者近一些，以示对身份高者的尊重。

57、介绍前为什么要加敬词？

介绍前说一句："请允许我为二位介绍"，"请允许我介绍一下"这样的敬词给双方一个准备的时间，使双方能够听清后面的介绍，体态上也能够作出尊重对方的表现。

58、为别人介绍时先介绍谁？

介绍时要先将男士介绍给女士，再将女士介绍给男士；先将下级介绍给上级，再将上级介绍给下级；先将晚辈介绍给长

辈，再将长辈介绍给晚辈；先将客人介绍给主人，再将主人介绍给客人。看场景依主要身份来决定，先将身份低者介绍给身份高者。

59、介绍时怎样使用正确的手势？

五指并拢，掌心向上，手位与肘部齐平朝向被介绍者。

60、为什么介绍时目光和手势不能朝一个方向？

介绍谁手势朝向谁，向谁介绍眼睛要看着谁，这样才尊重对方，所以介绍时目光和手势不能朝一个方向。

61、介绍时的语言应该注意什么？

使用敬词，介绍双方的姓名身份要清楚以便相互记住，非正式场合可以介绍双方的爱好特长为他们引出话题。

62、行鞠躬礼应该注意哪些问题？

（1）一般情况下，鞠躬时必须脱下帽子，戴帽鞠躬是不礼貌的。

（2）鞠躬时目光应该向下看，表示一种谦恭的态度，不可以一面鞠躬一面翻起眼睛看着对方。

（3）鞠躬时，嘴里不能吃东西或叼着香烟。

（4）鞠躬礼毕直起身时，双眼应该有礼貌地注视着对方，如果视线移向别处，即使行了鞠躬礼，也不会让人感到是诚心诚意的。

（5）若是迎面相遇，则在鞠躬后，向右边跨出一步，给对方让开路。

鞠躬礼是日本最为常用的礼节，一般的见面都施鞠躬礼。日本的鞠躬礼是以双手搭在双腿上，鞠躬时，双手向下垂的程度

越大，所表示的敬意就越深。

63、行注目礼有什么要求？

立正，脱帽，目光注视受礼者。形成庄重严肃的气氛，对受礼者表示敬意并接受其检查。

64、什么时候用双手递接物品？

向长辈、老师、上级递送物品时，向他人递送赠品和奖品时使用双手。

65、怎样递送名片？

双方经介绍相识之后，往往要互换名片。递交名片时，应该用双手恭恭敬敬地递上，名片的正面应对着对方，说："这是我的名片，请您接受"。

66、怎样接受名片？

接受他人名片，应当恭恭敬敬，双手捧接。接过名片之后，一定要仔细看一遍，可就名片上的某个问题当面请教，或是有意识地读一下名片。不要一手接过别人的名片，看也不看就漫不经心地塞在口袋中，如果需要将名片暂时放在桌子上，那么切记不要在名片上放其它东西。接受别人名片后要回赠自己的名片，如果没有，要说明。

67、怎样递物对方才易于接受？

文字的正面要朝向对方，分散的物品要合为一个整体，递笔、刀剪之类尖利的物品时，需将尖头朝向自己，握在手中，而不要指向对方。

68、两对夫妇会面，礼品由谁递接？

两对夫妇会面，礼品由两位夫人递接，这是社交场合对女性

的尊重。



69、进入同事办公室是否需要敲门？

进入熟悉、平等职务的同事的办公室时不必每次都敲门，但是要注意推门动作不要太快。进入领导的办公室或者有对外办公任务的办公室必须敲门。

70、怎样正确敲门？

进入他人的房间，都应轻轻敲门，得到允许后方可进入，切不可以贸然闯入。叩门时应以指关节轻敲三下，第一声与第二声之间要有所间隔，第一次敲门要轻一些，稍侯无反应再敲，不可以用力拍打。不论房间的门是开着还是关着，敲门都是必须的。

71、进入别人房间要不要关门？

一般情况下，进入别人房间要转身轻轻关门，男士进入只有一位女士的房间或服务员进入客房时门要半开。

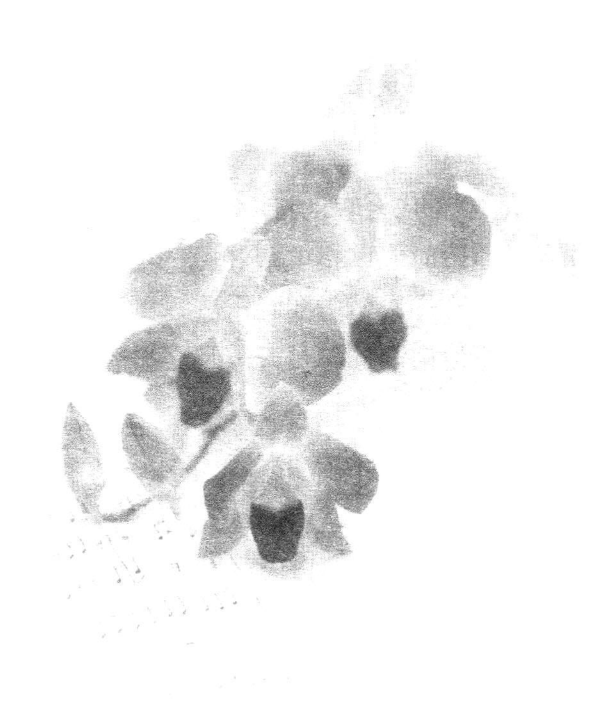
72、告辞时为什么要先后退？

告辞时扭头就走是失礼的，可采用先面向交往对象后退几步，方才转体离去的做法。通常面向他人后退宜至少两三步。后退时步幅宜小，脚宜轻擦地面。转体时，应身先头后。若先转头或头与身同时转向，均为不妥。

73、开门的动作应注意什么？

要以手开关，出入房门时，务必要用手来开门或关门。在开

关房门时，用肘部顶、用膝盖拱、用臀部撞、用脚尖踢、用脚跟蹬等等不良做法，都不宜为公务员所用。要面向他人，出入房门，特别是在出入一个较小的房间，而房间又有自己的熟悉之人时，最好是反手关门，反手开门，并且始终注意面向对方，而不是把背部朝向对方。



七、公务礼仪

74、办公室工作人员的形象有哪些要求？

要树立整洁、端庄的个人礼仪形象。如果单位有统一着装，那么无论男女，上班时间应尽量穿着工作服。如果没有统一着装，在办公室上班宜选较为保守的服装，男士以西装为主，女士着装要美观大方，不要过于夺目和暴露，也不要浓妆艳抹，可化职业淡妆，上班期间把自己打扮得分外妖娆、魅力四射的女性是会产生很多负效应的。男士穿西装要打领带，夏天时要注意不能穿拖鞋、短裤、背心，甚至赤膊上阵出现在办公室。休闲装、运动装、旅游鞋适合于郊游、室外活动，不适宜于办公室。在办公室上班要做到“六不”、“四要”。“六不”：不随意对他人评头论足，不谈论个人薪金，不要把责任推给同事，不干私活，不接听私人电话，不打听探究别人隐秘。“四要”：办公室卫生要主动搞，个人桌面要整洁，同事见面要问好，办公室来人要接待。

75、在办公室如何接待来访者？

人们经常会出于各种原因来办公室找你，所以得注意接待来访者的礼仪，这不但涉及到单位形象问题，对你工作能否顺利开展也有很大的关系。如果你暂时无法接见来访者，应安排其他有关人员礼貌接待客人，切不可让其坐“冷板凳”。

当来访者是上级或长者、客户，你都要站起来握手。来访者是为了同你谈某些事情才来的，要尽量让他把话说完，并且你的一举一动要表现你在认真听讲。不要随意拍板，不要轻易许



诺。不同意对方观点，要克制恼怒。接待来访者时，电话尽量由其它人接。能马上答复或解决的事不要故意拖延时间，不能一下子答复或解决的事应告诉对方一个答案，约定一个时间再联系。

76、怎样送客？

当客人准备告辞时，主人应婉言相留，客人要走，应等其起身后，主人再起身相送。提醒客人是否有东西遗忘，或有什么事需要帮忙，送客人应送到门口，并说祝愿话或发出再来的邀请。切忌跨在门槛上向客人告别或客人前脚走就“啪”地关门。

77、外出办公应注意什么？

在工作中，出于各种原因，你可能要去拜访别人，这时就更需要讲究礼仪，才能使你尽量顺利地完成工作任务、拜访目的。

最主要的拜访礼仪是准时赴约。万一有意外事情不得不迟到时，应立即打电话告诉对方。到达约会地点后，要主动向接待人员通报自己的有关情况，以便接待人安排你与求见者会面。如果是初次见面要主动自我介绍，如果是熟人，也要先问候并握手致意。谈话时应开门见山，言归正传，应对主人的举动十分敏锐，当主人有结束会见的意欲时应立即起身告辞。

78、电话铃响了来不及接，怎么办？

电话铃响应该立即去接，如果响过三声才接要说声：“对不起，让您久等了”，避免引起离岗的嫌疑。

79、什么是商务电话“3W”？

“3W”即Who、Where、What。要明确电话谁打的，哪来的电话，什么内容。

80、怎样接电话？

接电话时要做到声音柔和。电话铃声一响，应该轻轻拿起话筒自报家门：“您好，这里是××部办公厅值班室”。绝不能使用“喂，你找谁?”，这些问话是极不礼貌的；若是电话里对方说的话很重要，应请对方讲慢些，然后立即准备好笔和纸进行记录，记录后应对着话筒复述对方的话，以检查是否有遗漏之处，及时纠正理解上的偏差。在打长途电话时，尤其需要如此。同时，应注明记录的时间、地点、接电话人等。

81、怎样打电话？

电话接通后要有礼貌地问候对方，要让对方明确“3W”，语言简洁，时间以3至5分钟为宜，超过5分钟要征询对方意见。结束谈话由打电话一方提出。

82、打电话应该用什么样的语气、声音？

打电话时语言要热情、亲切、愉快。讲话要自然流畅，娓娓动听，用词要准确、文雅，声音要清晰洪亮，避免粗鲁或含糊不清的语言；声调要和缓适度，避免声音过低或高声尖叫；态度要诚恳、谦逊，避免傲慢和轻浮。这样，对方打完电话以后，既感到愉快兴



奋，又会对打电话人及其所在单位留下美好印象。

83、陪领导外出乘车应坐在什么位置？

由专职司机驾驶轿车时，在这种情况下，双排五座轿车上其他的四个座位的座次，由尊而卑依次应为：后排右座，后排左座，后排中座，副驾驶座。根据常识，轿车的前排，特别是副驾驶座，是车上最不安全的座位。因此，按惯例，在社交场合，该座位不宜请妇女或儿童就座。而公务活动中，副驾驶座，特别是双排五座轿车上的副驾驶座，则被认为是“随员座”，专供秘书、翻译、警卫、陪同等随从人员就座。

84、与领导外出应注意哪些问题？

确定外出车辆；外出具体时间安排；联系到达地点的接待；走在领导身后；无人引领时，走在领导左前方引领；作好领导助手。

85、如何开关车门？

陪车时应请宾客坐在主人右侧。上车时，客人要从右侧门上车，随从人员要左手开右后车门，右手扶挡上门框为客人开门，然后主人从左侧门上车。下车时随从人员先下车以同样方法为客人开车门。

86、乘电梯应该注意什么礼节？

在高楼大厦乘电梯时，要遵守“先出后进”的规矩。要尊重周围的乘客。进出电梯时，大都要侧身而行，免得碰撞、踩踏别人。进入电梯后，应尽量站在里边。人多的话，最好面向内侧，或与他人侧身相向。下电梯前，要做好准备，提前换到电梯口。

87、如何为别人引领？

地位悬殊时，走在对方左前方打出相应的手势，使用“请您随我来”的礼貌语言，时常侧身照顾对方，步幅速度以对方为准。

88、与他人外出行走时应该走在什么位置？

两人并行以右为上，两男一女三人并行，女士走中间。两女一男三人并行，男士走左侧。同长辈上级外出在其身后。

89、如何开门礼让？

与他人一起先后出入房门时，为了表示自己的礼貌，服务人员一般应当自己后进门、后出门，而请对方先进门、先出门。有时，在陪同引导他人时，公务员还有义务在出入房门时替对方拉门。开门大小要合适，对方进入后才可松手，以免回弹伤人。

90、出席会议提前做什么准备？

整理自身仪表形象，准备相应的材料，保证到达时间，进入会场前关闭手机，BP机，提前处理其它问题，避免中途离开会场。

91、会议就座的位置有何讲究？

会议室最里侧，靠主题墙面最近的为最高级位置，其他人员依身份高低由里向外排列，主持人的位置不宜太显眼。

92、主席台上领导的位置如何安排？

以主席台中间为最高级别就座的位置，其他领导按身份高低由最高领导右手位排起，先右后左交替排序。只有一位最高级领导，主席台就座者为奇数；两位领导级别相同台上就座人数为偶数。

93、怎样选择礼品？

馈赠之前，要对礼品进行认真选择，第一件事就是考虑对方

有什么爱好、兴趣和禁忌；其次要考虑送礼的原因和目的，尽量使礼品恰如其分；同时送礼不可太贵重，过于贵重的礼品易使对方产生不安，有行贿之嫌，总觉得背负你的“人情债”，就事与愿违了；最后还得注意礼品的包装。

94、选择礼品应该注意哪些忌讳?

过时送礼、事后补礼都应避免，给年长者送钟，有“钟”“终”谐音，乌龟虽然长寿，却有“王八”的俗名，都不宜作礼品相送。互赠礼物是必要的，但要了解对方的送礼禁忌：港台风俗不能送雨伞，也不能送扇子。日本人忌“9”、“4”，因为“9”与“苦”音同，“4”与死音同。西方人喜单数却忌“13”等。

95、赠花应注意什么礼节?

常见的礼品花有盆花、庭园花、瓶花、胸花、花篮和花环6种。赠送鲜花时，每种鲜花都有不同的含义，要根据送花的目的来选择。如恋爱时应送红玫瑰，表示爱情。夫妻和好送百合花等。

96、请人代赠应注意什么?

礼品最好亲自赠送，如果请人代赠要附带名片或函件以示说明。

97、中外接受礼品有什么不同?

中国：表示谢意，要等送礼者离开后再打开。

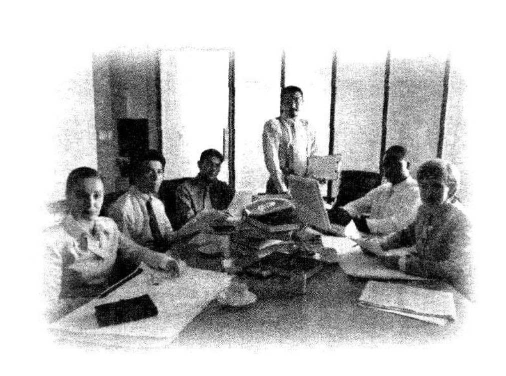
国外：当面打开礼品并赞美几句。

八、仪式

98、谈判双方应该坐在什么位置？

进入谈判室以主方走左侧，客方走右侧，首席谈判代表相对坐在谈判座中间，其他人依次向两侧排列。

99、剪彩仪式前怎样做好准备工作？



与举行其他仪式相同，剪彩仪式也有大量的准备工作需要做好，其中主要涉及到场地的布置、环境的卫生、灯光与音响的准备、媒体的邀请、人员的培训等等。在准备这些方面时，必须认真细致，精益求精。除此之外，尤须对剪彩仪式上所需使用的某些特殊用具，诸如红色缎带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘以及红色地毯，仔细地进行选择与准备。

100、如何安排剪彩仪式的程序？

(1)请来宾就位。在剪彩仪式上，通常只为剪彩者、来宾和本单位的负责人安排座席。

(2)宣布仪式正式开始。在主持人宣布仪式开始后，乐队应演奏音乐，全体到场者应热烈鼓掌。此后，主持人应向全体到场者介绍到场的重要来宾。

(3)奏国歌。此刻须全场起立。必要时，亦可随之演奏本单位标志性歌曲。

(4)进行发言。发言者依次应为东道主单位的代表、上级主管部门的代表、地方政府的代表、合作单位的代表，等等。其内容应言简意赅，每人不超过三分钟，重点分别应为介绍、道谢与致贺。

(5)进行剪彩。此刻，全体应热烈鼓掌，必要时还可奏乐或燃放鞭炮。在剪彩前，须向全体到场者介绍剪彩者。

(6)进行参观。剪彩之后，主人应陪同来宾参观被剪彩之物。仪式至此宣告结束。随后，东道主单位可向来宾赠送纪念性礼品，并以自助餐款待全体来宾。

101、怎样参加庆典活动?

参加庆典时，不论是主办单位的人员还是外单位的人员，均应注意自己临场之际的举止表现。其中，主办单位人员的表现尤为重要。应该做到：一是要仪容整洁；二是要服饰规范；三是要遵守时间；四是要表情庄重；五是要态度友好；六是要行为自律；七是要发言简短。



九、餐饮礼仪

102、怎样做好赴宴前的准备？

在赴宴之前，必须把自己打扮得整齐大方，这是属于礼节范围内的，男人赴宴前，要比平常注意着装。女子赴宴前要化妆，因为宴会中宾客很多，女宾们大都穿上华丽的新衣，而且容光焕发，你当然不应例外。并不是鼓励大家争妍斗丽，而是最低限度也应该使自己的外表比平时更为美观一些，这也是社交上的一种礼貌，并不只是为了表现自己。当你收到人家送给你的一张请帖时，你最好先看清楚请的是什么酒，如果请的是寿酒、结婚酒以及孩子满月酒等，帖上都有写明，收到帖后，就得“送礼”了。送礼送多少，可视相交感情深浅而定。感情好的，礼自然厚些，如果只是泛泛之交，礼便可以小一点。

103、赴宴什么时候到达合适？

在参加宴会时，如果请帖上写明“准时入席”，自然要依时赴宴。要是没有写的，你可不必理会“恭候”的时候，等到“入席”时间才赴宴，这样既不太迟，也不太早。太迟了，表示你对主人不够尊敬，太早了又会给人家看到“吃客”相。

104、中餐宴会怎样找到自己的就餐位置？

宴会开始了，在大家纷纷入席中，有两点必须注意的：一是较大规模的宴会，可能有一两桌是属于主家的；位置多设于台下最前列，作客的不可贸然入座。二是中式的宴会，多采用圆桌。但每桌照例有一个主人和副主人，在正副主人两旁的座

位，一般是留给上宾或主客，如非得主人邀请，不应随便占座。

105、怎样判断西餐的就餐位置？

西餐使用长方桌往往正对门口的是主人席位，背对门口的是副主人席位。英式西餐座次由桌子两端向中间排列。法式西餐桌子座次由中间向两边排列。

106、怎样判断主人的席位？

宴会厅最里面的一桌为主桌，最里面餐巾折花高于其它位置的为主人席位。

107、副主人为什么坐主人对面？

便于照顾两侧就餐的客人，便于服务员询问安排。

108、什么时候拿餐巾？

主人拿起餐巾是准备进餐的信号，客人应随后拿起，或由服务员安排。

109、餐巾的主要用途？

保持服装的干净，进餐中擦嘴，折花花型可用于判断主人席位。

110、餐巾应该放在哪儿？

一般平铺于腿上，中途离席餐巾放在椅子上，进餐完毕餐巾放在桌子上。

111、如何使用西餐餐具？

左手拿叉右手拿刀，掌心向下握；由两边按上菜的顺序使用，喝汤时由里向外使用，用过的餐具不能放在桌布上。

112、西餐宴会中途休息时刀叉应如何摆放？

如果一道菜没吃完，刀叉要成“八”型摆放，吃完了刀叉并排放盘中。

113、西餐如何吃面包？

吃面包用黄油刀抹黄油，用手撕着吃，不能直接咬或叉着吃。

114、怎样喝咖啡？

要用糖夹子放糖，用勺轻轻搅拌，勺放碟边，不能用勺舀咖啡入口，离桌子远时要一手端碟一手端杯，离桌子近可直接端杯小口喝，不出声。



115、怎样给别人让菜？

使用公用餐具观察对方喜好，不可一次给的太多或强给。

116、怎样接受别人的让菜？

双手捧盛具相接，或扶持状。

117、给别人斟酒应注意什么？

瓶口不能碰杯口，手握酒瓶下端，商标朝向客人，倒三分之二即可。

118、如何敬酒？

敬酒需了解宴会的性质，为何人何事敬酒，特别要了解对方的敬酒习惯，以便做必要的准备，使敬酒辞不失高雅而具有针

对性。碰杯时，主人和主宾先碰，人多时可同时举杯示意，不一定每杯必碰。宴会上的相互敬酒，可活跃气氛，但要适度。

119、干杯时应注意什么？

起立，杯与双目齐平，两杯相碰，注意力度，目光注视对方，杯口低于对方表示尊敬。

120、招待会有哪两种形式？

招待会是指一些不备正餐的宴请形式。一般备有食品和酒水饮料，不排固定席位，宾主活动不拘形式。分为冷餐会和酒会两种形式。

121、冷餐会有什么特点及要求？

此种宴请形式的特点是不排席位，菜肴以冷食为主，也可冷、热兼备，连同餐具一起陈设在菜桌上，供客人自取。客人可多次取食物站立进餐，自由活动，边谈边用。冷餐会的地点可在室内，也可在室外花园里。这种形式适宜于招待人数众多的宾客。

122、酒会有什么特点及要求？

酒会又称鸡尾酒会，较为活泼，便于广泛交谈接触。招待品以酒水为主，略备小吃，不设座椅，仅置小桌或茶椅，以便客人随意走动。酒会举行的时间亦较灵活，中午、下午、晚上均可。请柬一般均注明酒会开始时间，客人可在此间任何时候入席、退席，来去自由，不受约束。鸡尾酒是用多种酒配成的混合饮料，酒会上不一定都用鸡尾酒。通常鸡尾酒会备置多种酒品、果料，但不用或少用烈性酒。饮料和食品由服务员托盘端送，亦有部分放置桌上。

123、怎样以茶待客？

沏茶前先洗手，茶具干净无破损，茶叶适量，不能用旧茶剩茶待客，双手敬茶，杯把朝右，茶壶嘴不能朝人，及时续水，不能空杯，也不能再三让茶。

124、为什么上茶不能倒满？

不便于客人端取，有欺客之意，七分满最好。



十、娱乐

125、参加舞会应注意什么礼节？

(1)参加舞会，服饰要整齐，仪态要端庄。国外举行舞会，通常在请柬上注明服装要求，以穿晚礼服和西服为多。

(2)较正式的舞会，第一场舞，由主人夫妇、主宾夫妇共舞；第二场舞，男主人与主宾夫人、女主人与男主宾共舞。

(3)男子应避免只与一位女子共舞，也应避免同性之间共舞。

(4)男方邀请女方跳舞，应仪表端正，举止大方，不可太勉强对方。

(5)跳舞时，应注意舞姿，舞步不宜过大。男方的右手应在女方腰部正中。

(6)自己不熟悉的舞步，不要下场。

(7)跳舞时不得吸烟，不能带口罩，不允许大声喧哗。

126、怎样做好舞会的组织工作？

被邀请的男女客人比例上要大体相等；对已婚者一般均邀请夫妇；较正式的舞会要发请柬，请柬上写明舞会持续的时间，以便客人在此期间任何时候到场和退场；舞会场地应宽敞，邀请的总人数要与场地相适应，舞场地板要光滑、整洁；舞会上要把握好色彩和光线，力求形成一种温馨柔和的氛围；有条件的可安排乐队伴奏，舞曲要精心挑选，符合参加者的需要。此外，可备些糖果、点心、饮料，以供客人随时享用。

127、怎样邀请别人跳舞？

(1)男女即使彼此互不相识，但只要参加了舞会，都可以互相邀请。通常则由男方主动去邀请女方共舞。

(2)邀舞时，男方应步履庄重地走到女方面前，弯腰鞠躬，同时轻声微笑说：“想请您跳个舞，可以吗?”弯腰以十五度左右为宜。

(3)当你有意邀请一位素不相识的女性跳舞时，必须先认真观察她是否已有男友伴舞。如有，一般不宜前去邀请，以免发生误解。

(4)在正常的情况下，两个女性可以同舞，但两个男性却不能同舞。

(5)如果是女方邀请男伴，男伴一般不得拒绝。音乐结束后，男伴应将女伴送到其原来的座位，待其落座后，说一声：“谢谢，再见！”后方可离去。切忌在跳完舞后，不予理睬。

128、观看歌剧及音乐会应注意哪些礼节？

在欧美国家，去大剧院观看演出被看作是一种隆重高雅的娱乐活动，服饰均按最隆重的场合穿戴，好象出席正式宴会一样。剧场的规矩也很严格，演出时观众自觉地保持肃静，聚精会神地欣赏。演出时不允许谈话，不要大声咳嗽或打哈欠，更不可打磕睡。观看节目，主人可略作介绍，让客人自己欣赏，即席翻译声音要轻。迟到者只可幕间进场。电影招待会要求在放映时保持安静。演出场地禁止吸烟，更不能磕瓜子，吃带皮的食品。正因为这类活动十分重要，所以在演出的组织工作和服务时要特别注重礼节礼貌。

129、欣赏艺术作品应注意哪些礼节？

美术馆是高雅艺术的殿堂，肃静的气氛是必不可少的。人们

到美术馆来，为的是观画而非评画。有再多的感受也要暂时装在肚子里，指指划划，说三道四，既影响其他人的观赏，也显得自已缺乏教养。一般能在美术馆展出的作品，多是出自名家之手，极其珍贵，有的展品更是价值连城，因而只能用眼睛观赏，切勿用手触摸。有的艺术作品，它的画面是得到专利保护的，不经允许不可私自拍照。有的美术馆在个别美术作品旁标有禁止拍照的字样，看到这种标志，定要严格遵守，否则会被罚款。美术馆是文明的场所，文明的场所需要文明的观众。要保护美术馆整洁的环境。吐痰和吸烟万万不可。

130、观看竞技运动应注意哪些礼节？

(1)注意着装、文明购票，按时入场。观看比赛，一般不会有规定服装的要求，但并不是说服装就可以任意选了，有教养的观众总是会出于礼仪自觉地做到服装整洁、大方。车辆要按指定地点存放，按时入场，不要在人群拥挤的入场口逗留或说闲话，进场后应尽快找到看台座位坐下来，不能踩座位和高声说话。要遵守场内规定。(2)观看到精彩处不要忘乎所以，大叫大嚷。随着比赛高潮的出现，看台上的气氛也会热烈起来。鼓鼓掌，文雅地加以赞扬都完全可以，甚至态度更热烈一些也无不可。但尖声呼叫、吼叫、乱吹口哨、跺脚等则不适宜。(3)遵守秩序，以保证比赛的正常进行。比赛中不管发生了什么情况，心中不满，也不可以出口骂人，向赛场投掷杂物，攻击裁判等。(4)不要尾追、堵截名人、明星，不要拦住明星们的汽车，不要纠缠明星给题名留念。(5)做文明观众。看台上既是观看比赛的地方，同时还是社交的场所，不能做任何失礼和有失个人尊严的事。

十一、涉外礼仪

131、涉外工作应遵循哪些原则？

(1)国家之间一律平等的原则。

(2)尊重国格、尊重人格的原则。

(3)遵守外事纪律的原则。

(4)注重礼仪与礼节要求的原则。

132、涉外场合如何区分礼宾次序？

(1)按宾客的身份与职务高低来排列。国际交往活动中，礼宾次序主要按宾客的身份与职务的高低来依次排列。

(2)按姓氏顺序排列。多边活动中，礼宾次序可按宾客的姓氏顺序来排列。

(3)按字母顺序排列。有的多边活动对来宾的礼宾次序的排列，可以参加国的国名字母(一般以英文字母为准)来排顺序。

(4)按通知代表团组成的日期先后排列。按通知代表团组成的日期先后排列礼宾次序，也是常用的礼宾次序排列方法之一。

(5)东道国对同等身份的外国代表团，按派遣国通知东道国该国代表团组成的日期排列。

(6)按派遣国决定应邀派遣代表团参加该活动的答复时间先后排列。

(7)按各国代表团抵达活动地点的时间先后排列。

133、如何悬挂国旗？

国旗是一个国家象征的标志。国际上，人们通常以悬挂国旗的形式来表示对自己祖国的热爱或对他国的尊重。如何悬挂国旗，国际上已形成了一些公认的惯例。按照国际惯例，在悬挂双方国旗时，应以右方为上，以左边为下，两国国旗并挂时，右挂客方国旗，左挂本国国旗。汽车上挂旗，则以汽车行进方向为准，驾驶员左手为主方、右手为客方。这里所说的宾、主，并不是以活动举行所在国来划分，而是把举办活动的一方称为主人。

134、为什么要了解一些宗教知识？

当今世界宗教繁多，各宗教中又分诸多教派，势力大小不等。其中佛教、基督教和伊斯兰教，因其历史悠久、影响广泛、教徒众多，故通常被统称为世界三大宗教。

从事涉外工作的人员，了解熟悉宗教的基本常识，将有利于在工作中懂得如何尊重宾客的宗教信仰和习俗，把接待工作做得更贴切、周到，这不仅能显示我们“有朋自远方来，不亦乐乎”的真挚感情，同时也可加深与各国人民和海外同胞交往的情谊。

135、韩国人有哪些交际习俗和信仰禁忌？

男子见面时习惯微微鞠躬后握手，并彼此问候。妇女很少握手。女士之间习惯鞠躬问候，社交时则握手。韩国人与外国人交往时，可能会问及一些私人的问题，对此不必介意。韩国人有敬老的习惯，任何场合都应先向长者问候。重视仪表，任何场合都要衣着整洁。妇女的穿着较保守。

多信仰基督教、佛教和天主教。忌“4”，忌将“李”姓解释为“十八子李”。喜欢穿白色衣料。每年6月都要欢度洗头

节，吃洗头宴。

136、日本人有哪些交际习俗和信仰禁忌？

注重礼节，讲究言谈举止的礼貌。传统礼节为鞠躬礼，行礼时双手扶膝，躬身九十度。妻子送丈夫、晚辈送长辈外出时，弯腰行礼至看不见其背影后才直起身。在较正式的场合，递物和接物都用双手。在国际交往时，一般行握手礼。谈话时，常使用自谦语，贬己抬人。与人交谈时总是面带微笑，尤其是妇女。

多信仰神道和佛教，“过午不食”。忌紫色和绿色，认为是悲伤和不祥之色。忌“4”，送礼时忌“9”，忌3人一块合影。对狐狸和獾的图案很反感。菊花和菊花图案是皇族的象征。使用筷子有许多禁忌，如忌将筷子直插饭中，不能用一双筷子依次给每个人夹、拨菜肴。

137、法国人有哪些交际习俗和信仰禁忌？

注重服饰的华丽和式样的更新。妇女视化妆和美容为生活之必需。时间观念强，工作计划性强，奉行“女士第一”的原则。习惯行握手礼，有一定社会身份的人施吻手礼。少女常施屈膝礼。男女之间、女子之间及男子之间，还有亲吻面颊的习惯。社交中不愿他人过问个人私事。反感向妇女赠送香水及初次见面就送礼。

大多信仰天主教。忌“13”和“星期五”。忌黄色和墨绿色。忌孔雀和仙鹤。视菊花、杜鹃花与核桃等为不祥之物。喜爱艺术和娱乐活动。

138、美国人有哪些交际习俗和信仰禁忌？

性格开朗，喜欢社交，善于攀谈。与人交往时讲究礼仪，但

没有过多的客套。朋友见面，说声“Hello”就算打招呼。社交场合一般行握手礼，熟人则施亲吻礼。较熟的朋友常直呼其名，以示亲热。经常说“请原谅”等礼貌用语。交谈时，经常以手势助兴，与对方保持半米左右距离。不愿被问其年龄、收入、所购物品的价钱，不喜欢被恭维其“胖”。对妇女不能赠送香水、衣物和化妆品。遵循“女士优先”的原则。

多信仰基督教新教和天主教。忌“13”和“星期五”。忌黑色。偏爱白色和黄色，喜欢蓝色和红色。崇尚白头鹰，敬为国鸟。

139、沙特阿拉伯人有哪些交际习俗和信仰禁忌？

习惯拉着朋友的手在路上走，认为这是友好的表示。客人喝咖啡最好一饮而尽，才是礼貌之举。如不想再喝，可将小盅左右一摇，主人便知。见面时习惯相互问候，或伸出左手放在对方右肩并吻双颊。

大多信奉伊斯兰教。忌用左手递送东西，厌恶别人用眼睛盯着自己，反感送雕塑和女人照片。严禁崇拜真主以外的任何偶像。忌男女间的接触，女人不能在陌生人面前露面。禁酒，忌照相，禁止下象棋。崇拜蓝色和绿色。



社交礼仪知识问答

SHEJIAO LIYI ZHISHI WENDA

